



## **TOOLBOXMEETING**

Omgaan met agressie  
van bewoners

# Waarom dit belangrijk is!

Schilders en onderhoudsmedewerkers voeren werkzaamheden uit in de **sociale (thuis)omgeving**. Deze sociale omgeving is sterk aan het veranderen.

Opdrachtgevers, klanten, bewoners en omstanders worden steeds **mondiger** en stellen **meer eisen**. Dit vraagt van de schilders en onderhoudsmedewerkers niet enkel de vaardigheden van de **uitvoerende taken**, maar ook om **sociale en communicatieve** vaardigheden. Het is dan ook belangrijk dat zij leren omgaan met lastig en agressief gedrag van bewoners, ook wel **ongewenst gedrag** genoemd.

Ongewenst gedrag is gedrag dat ervaren kan worden als **onprettig**. Het kan bijvoorbeeld vernederend, intimiderend of bedreigend zijn. Agressie en geweld zijn vormen van ongewenst gedrag. Dit zijn voorvallen waarbij een persoon **psychisch** of **fysiek** wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Klik op de afbeelding om de video te bekijken



## Koppel de agressiesoort aan hun omschrijving.

Instrumentele agressie

Komt voort uit een onduidelijke situatie of onmacht.  
Dit uit zich vaak in een emotionele uitbarsting.

Ziekelijke agressie en geweld

Mensen die hun gelijk willen halen, of zin willen doordrijven. Ze zetten hun gedrag in om een bepaald doel te bereiken.

Frustratieagressie

Mensen die de controle over hun gedrag verliezen.  
Mensen kunnen asociaal of gewelddadig worden. Dit kan komen door gebruik van bijvoorbeeld alcohol, drugs of medicijnen.

**Het is zaak agressie vroeg te herkennen en te beginnen met de-escaleren. Zet de basis van de-escaleren in de juiste volgorde:**

Sluit positief af.



Blijf rustig.



Benoem wat je ziet en erken de zorgen.



Bied een oplossing aan.



Geef informatie die zorgt voor begrip van de ander.



Zorg voor een open houding.



## Sleep de woorden naar de juiste plaats.

Preventie kan ook enorm schelen om agressie te voorkomen. Een  kan helpen om lastige situaties met bewoners niet te laten escaleren. Standaard maatregelen opnemen in het  is ook nuttig. Het zorgt ervoor dat alle  zich bewust zijn van wat ze kunnen doen, en allemaal dezelfde aanpak zullen volgen. Maar goede  vooraf aan bewoners is ook essentieel, bijvoorbeeld in de vorm van informatiebrieven. Dan voelen bewoners zich .

belangrijk

leidinggevenden

minder overvallen

VGM-plan

training

communicatie

BHV-plan

opleiding

afstemming

medewerkers



**De werkgever is verplicht om de werknemers te beschermen tegen agressie en geweld.**

Waar

Niet waar



**Een gesprek met de vertrouwenspersoon is nooit anoniem.**

Waar

Niet waar







**Bedankt**  
voor je tijd!

# Antwoorden

## Vraag 1 – Koppel de agressiesoort aan hun omschrijving.

- **Frustratiegedrag** – Komt voort uit een onduidelijke situatie of onmacht. Dit uit zich vaak in een emotionele uitbarsting.
- **Ziekelijke agressie en geweld** – Mensen die de controle over hun gedrag verliezen. Mensen kunnen asociaal of gewelddadig worden. Dit kan komen door gebruik van bijvoorbeeld alcohol, drugs of medicijnen.
- **Instrumentele agressie** – Mensen die hun gelijk willen halen, of zin willen doordrijven. Ze zetten hun gedrag in om een bepaald doel te bereiken.

## Vraag 2 – Het is zaak agressie vroeg te herkennen en te beginnen met de-escaleren. Zet de basis van de-escaleren in de juiste volgorde:

1. Zorg voor een open houding.
2. Blijf rustig.
3. Benoem wat je ziet en erken de zorgen.
4. Geef informatie die zorgt voor begrip van de ander.
5. Bied een oplossing aan.
6. Sluit positief af.

## Vraag 3 – Sleep de woorden naar de juiste plaats.

Preventie kan ook enorm schelen om agressie te voorkomen. Een **training** kan helpen om lastige situaties met bewoners niet te laten escaleren. Standaard maatregelen opnemen in het **VGM-plan** is ook nuttig. Het zorgt ervoor dat alle **medewerkers** zich bewust zijn van wat ze kunnen doen, en allemaal dezelfde aanpak zullen volgen. Maar goede **communicatie** vooraf aan bewoners is ook essentieel, bijvoorbeeld in de vorm van informatiebrieven. Dan voelen bewoners zich **minder overvallen**.

## Vraag 4 – De werkgever is verplicht om de werknemers te beschermen tegen agressie en geweld - **Waar**

## Vraag 5 – Een gesprek met de vertrouwenspersoon is nooit anoniem – **Niet waar**